

ライオンクラブ-ルネサンス共催 Lion-Club & Renaissance Co-presents

第1回

# フェスパ-町民 交流会

当日の質疑応答のまとめ

25名ほどご参加頂きました

2020年5月31日(日) 午後2時-3時半

せとうち交流館 多目的ホール

# [問1] 現在の財政・経営状況は？

## [回答]

- ① 開業当初計画の売上げ目標は2億だが、一度も達成したことはない。
  - 開業以来、ほとんど毎年赤字。
  - フェSPA開業6年目に70万円黒字。
    - ・ 但し、その年は役員報酬がカットされ、前年(5年目)より売り上げが落ちている。
  - 建物の経年劣化に伴い、売り上げは落ちている。
- ② 売り上げが伸びても、黒字に転換できない要因が多数ある。
  - レストラン：動線悪く非効率
  - ホテル：客室が17室と少ないため、通常なら売上がたつとされる稼働率6割でもフェSPAでは、売上が上がらない
    - ・ 現在の稼働率は通年で50%切る。一番多い時で90%弱。少ない時は40%以下。
    - ・ 人件費を下げ、稼働率を下げた回す方針で運営
  - 風呂：燃料費、水道料金から黒字は大変難しい。

## [問2] セールスポイント(売り)、 デメリット(不利)は？

### [回答]

#### ① セールスポイント、売り、と考えること

- なにもないこと。自然を堪能できる。
  - 四国八十八景の59番に、フェスパから見える景色が認定されている。
    - しまなみ海道沿いで選ばれている3か所のうちの1か所
- 立地条件（陸路は愛媛県内の移動でも必ず広島県を經由）

#### ② デメリット、不利、と考えること

- 交通の便。
  - タクシーがない、公共の交通機関が少ない。朝晩の交通がよくない。

\*「風が強いこと」は、窓が開けられない、パラソルが使えないなど、施設管理上困難な面もあるが、強風も、島の自然の一部と考えればむしろ売りになる、との町民の意見に賛同。

# [問3] ターゲット(目指すもの)は？

## [回答]

- ① 縦の移動の観光を作りたい。
- ② 異なる顧客層のニーズに応えられるすみわけをしっかりとしたい。
  - 町民の方に利用してもらいたい。町外の方へ非日常の静けさも提供したい。
- ③ 近場のお客様を想定した施策を行いたい。
  - 3月開始の仕掛けや近隣の施策を行った。
    - 島の食材を食べてもらおう、協力者を得て、地元の若者と触れ合う企画をし、盛況だった。
    - 2020年1月には福山市から600名以上、平日バスで来客いただいた。
    - 春から島の体験を予定していた（コロナで延期）。
- ④ 上島町として売り出したい。
  - 町内の飲食店や宿泊業など連携して、町全体として盛り上げていきたい。
    - フェスパの宿泊客を町内の飲食店へご案内する、町内の他の施設で宿泊されたお客様をフェスパにご案内して食事を提供する、町民参加型のイベントを開催する、など。

# [問4] 町民サービスに何を考えているか？

## [回答]

- ① 町民ならではの料金体系設けたい
  - たとえば、風呂の町民料金設定、など
- ② 交通のサービスもしたい
  - たとえば、町民向けの送迎提供、など

このような考えはあるが、今は次の理由で実現困難。

- 資金がない
  - 事業開始当時の資金はゼロ。一方、高額な運営経費がかかる
  - 第3セクターを理由に、政府のコロナ支援関連の資金面の援助が一切受けられない。申請するも不受理。
- 指定管理の縛りで事業者の自由な料金設定不可。
  - 総務省の枠組みの下で自治体が運営しているため変更は容易でない、との認識。

# [問5] 従業員を教育してほしい

## [回答]

① ご指摘は重々承知している。教育ができていない点は誠に申し訳ない。

(町民からの指摘)

- レストラン：全般高齢の顧客への対応が失礼、食事が変わってもフロントが把握していない、レストランの職員が顧客へ言葉を返す
- 風呂：バブル風呂の時間が長すぎる、1時間ほどいても職員の見回りが無い
- その他：
  - ホテルと思えない接客レベル。
  - 職員が客用の駐車場を使っている
    - 支配人補足: 2年前に着任してからは、お客様用駐車場は利用していない
  - 学生アルバイトが多い
    - 支配人補足：2019年10月から学生アルバイトは雇用していない

② 従業員の再教育は、現在行っている最中

- コロナによる休館中、5回研修を実施。役場の方に試験内容を見てもらった。
- 教育の着地はみえない。まだまだ時間はかかる見込み。6月6日開館時の到達点は、挨拶、言い訳をしない。

## [問6]その他、町民からの提案・要望

### [回答]

#### ① 料理にも力をいれてほしい

- 6月6日の営業再開で、変わりましたと見えるよう、足を運んだ方もそう思えるよう、接客だけでなく、料理もがんばってほしい。

#### ② 長期滞在のノマドを取り込むのはどうか

#### ③ 上島町の未来につながる施設であってほしい

- 弓削ロッジを知る町民としてフェスパにも愛着がある。上島町が10億以上かけて作ったフェスパを軸に、上島町の未来へつなげてほしい

# [問7]収益改善に向けて何をしますか？

## [回答]

### ① 実施済：風呂の燃料費削減策の町への提言

- 現状>お風呂営業に係る経費は1日75000円、水質検査など衛生費は別で、入浴費650円。現状維持は困難。
- 昨年10月、専門家（省エネルギー開発センター）を複数回受け入れ節電方法の検証を実施。
- これを受けた経費節減方法を(構造面の改善が必要なため)、施設の所有者である町へ提言をしている
- (経費の掛かることでもあり) まだ改善には至っていない。

### ② 予定：売上を追いかけるより、付加価値を付ける

- 人件費をかけず、付加価値によって単価を上げる

# [問8] どんな付加価値を考えているか？

## [回答]

### ① 飲食店との連携

- 宿泊はフェスパ、食事は地元の飲食店で行うなど。

### ② キャンプ用品の貸出

- テント泊は難しい・苦手というビギナーなどに向けて、キャンプの体験、寝るのはフェスパなど。

### ③ プチサイクリングプランとのセット。

# みんなで調べよう、学ぼう

- ① フェスパについて知ろう
  - インランド・シー・リゾート フェスパ条例
- ② 指定管理者とは？
  - 地方自治法244条
  - 公の施設の指定管理者制度について①②
- ③ 上島町の条例は指定管理者にどんな制約を課している？
  - 上島町公の施設における指定管理者の指定の手續等に関する条例
- ④ 指定管理条例はどうやったら変更できる？
- ⑤ 調査報告・事例など
  - 指定管理者制度等に関する調査・研究事業 報告書
  - H22\_先進事例から得られる運用上のポイント
  - 公の施設の指定管理者制度の導入状況等に関する調査結果（令和元年5月17日公表）
  - R1地域的・社会的課題の解決に向けた民間組織との公民連携の取り組み

**～毎週土曜日朝9時からお昼まで、“てらこや”解放中@弓削鎌田148-1～**

かみじま町民の学びスペース「てらこや」。パソコン常備、ネットデビュー、スマホでちょっと聞きたい方、どうぞ！  
てらこやでは、Fespaについて一緒に調べ、話合う仲間も随時募集中。話合いのあとはお楽しみランチ。第2回の船長カレー、第3回の手巻き寿司も好評でした～。  
まずは見学からでも。お気軽にお立ち寄り下さい！